



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La  
Perla, Callao 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Freddy Orlando Alvarado Salazar

**ASESORA:**

Dra. Irma Milagros Carhuanchu Mendoza

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ - 2015**

Mg. Estrella Azucena Egusquiagola Aranda  
Presidente

Mg. Patricia Mónica Bejarano Alvarez  
Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi madre por sus alentadoras palabras para lograr el objetivo.

Amada esposa, gracias por tu paciencia y comprensión, hoy hemos alcanzado un triunfo más, porque los dos somos uno y mis logros son tuyos.

### **Agradecimiento**

Se agradece a la Dra. Irma Carhuanchu  
Mendoza, por el apoyo brindado.

### **Declaración Jurada**

Yo, Freddy Orlando Alvarado Salazar estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08454557 con la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, mes Agosto

2015. Firma

DNI: 08454557

Nombres y Apellidos: Freddy Orlando Alvarado Salazar

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulada “Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015”, tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación tiene la finalidad de analizar o describir la percepción de la calidad de servicio, lo anterior permitirá identificar el nivel de la satisfacción y luego plantear las recomendaciones para alcanzar los objetivos de la organización municipal, asimismo la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable calidad de servicio.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Hipótesis y variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones las consideraré para enriquecer la presente investigación.

## Índice

	Pág.
Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación, relevancia y contribución	19
1.3.1 Justificación Metodológica	19
1.3.2 Justificación legal	19
1.4 Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
<b>CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes Nacionales	22
2.1.2 Antecedentes internacionales	22
2.2 Marco teórico	23
2.2.1 Calidad de servicio Bases teóricas	23
2.2.2 Confiabilidad	29
2.2.3 Responsabilidad	30
2.2.4 Seguridad	32

2.2.5 Empatía	33
2.2.6 Tangibilidad	34
2.3 Perspectiva teórica	35
<b>CAPÍTULO III VARIABLES</b>	
3.1 Identificación de las variables	39
3.2 Descripción de las variables	39
3.2.1 Definición conceptual	39
3.2.2 Definición operacional	39
3.2.3 Operacionalización de variables	41
<b>CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO</b>	
4.1 Tipo de investigación	43
4.1.1 Paradigma	43
4.1.2 Enfoque	43
4.1.3 Tipo	43
4.1.4 Diseño	43
4.2 Población, muestra y muestreo	44
4.2.1 Población	44
4.2.2 Muestra	44
4.2.3 Muestreo	44
4.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos	45
4.3.1 Técnica	45
4.3.2 Instrumento de recolección de datos	45
4.4 Validez y confiabilidad de instrumentos	46
4.4.1 Validez	46
4.4.2 Confiabilidad	46
4.5 Procedimiento de recolección de datos	47
4.6 Método de análisis e interpretación de datos	47
4.7 Normas éticas	47
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS</b>	
5.1 Presentación de resultados	49
5.1.1 Calidad de servicio	49
5.1.2 Confiabilidad	49
5.1.3 Responsabilidad	51



5.1.4 Seguridad	52
5.1.5 Empatía	52
5.1.6 Bienes tangibles	53
<b>CAPÍTULO VI DISCUSIÓN</b>	
Discusión	56
<b>CONCLUSIONES</b>	
Coclusiones	61
<b>RECOMENDACIONES</b>	
Recomendaciones	64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
Referencias bibliografica	67
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Cuestionario de la variable 1	70
Anexo 2: Base de datos de la variable Calidad de servicio	73
Anexo 3: Matriz de consistencia	80

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operación de la variable Calidad de servicio	41
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach	47
Tabla 3. Niveles de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015	49
Tabla 4. Niveles de percepción de la confiabilidad en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015	50
Tabla 5. Niveles de percepción de la responsabilidad en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015	51
Tabla 6. Niveles de percepción de la seguridad en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015	52
Tabla 7. Niveles de percepción de la empatía en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015	53
Tabla 8. Niveles de percepción de los bienes tangibles en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015	54

## Índice de figuras

	Pag.
Figura 1. Modelo SERVQUAL	37
Figura 2. Cálculo de la muestra	45
Figura 3. Niveles de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015.	49
Figura 4. Niveles de percepción de la confiabilidad en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015.	50
Figura 5. Niveles de percepción de la responsabilidad en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015.	51
Figura 6. Niveles de percepción de la seguridad en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015.	52
Figura 7. Niveles de percepción de la empatía en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015.	53
Figura 8. Niveles de percepción de los bienes tangibles en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015.	54

## Resumen

La investigación titulada: “Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015.

El estudio de investigación es de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 800 ciudadanos y una muestra de 80 personas, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de SERVQUAL.

Los resultados evidenciaron que el nivel de percepción de la Calidad de servicio en relación a la tangibilidad el 94% indicó estar satisfecho; en cuanto al nivel de confiabilidad el 65% reveló estar satisfecho, en cuanto al nivel de seguridad el 65% exteriorizó estar satisfecho, en cuanto el nivel de empatía el 65% indicó estar satisfecho, en cuanto al nivel de responsabilidad el 65% indicó estar satisfecho.

Se concluyó que respecto a la percepción de la Calidad de servicio el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% de los encuestados indicó estar satisfecho en cuanto a la calidad de servicio brindado por la municipalidad de La Perla.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, tangibilidad, confiabilidad, seguridad, responsabilidad y empatía.

## **Abstract**

The research titled "Perception of quality of service in the Municipality La Perla, Callao 2015", had as general objective: Determine the level of perception of quality of service in the Municipality of La Perla, Callao 2015.

The research study is descriptive, was conducted with the simple descriptive design, the method used was descriptive, the study population consisted of 800 people and a sample of 80 people, for data collection questionnaire SERVQUAL was used .

The results showed that the level of perceived quality of service in relation to tangibility 94% reported being satisfied; in the level of reliability it revealed 65% to be satisfied as to the level of 65% externalized security be satisfied, as the level of empathy 65% reported being satisfied as to the level of responsibility being indicated 65% satisfied.

It was concluded that regarding the perception of quality service 20% of those surveyed externalized be dissatisfied and 80% of respondents indicated being satisfied as to the quality of service provided by the municipality of La Perla.

**Keywords:** Quality of service, tangibility, reliability, safety, responsibility and empathy.

## **Introducción**

La calidad de servicio está representada por las características o comportamientos de un bien o un servicio, esto puede ser medido a través de la apreciación o la percepción de un servicio recibido, para ello se clasifica de manera integral, para evaluar sus características, las funciones o el comportamiento que se tiene en un determinado espacio de tiempo.

Brindar un buen servicio, es una actividad que se realiza con la finalidad de otorgar algún tipo de beneficio o satisfacción de una necesidad.

Finalmente, la presente investigación se estructuró:

Capítulo I: Planteamiento del problema incluyendo la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia y contribución, objetivos.

Capítulo II: Marco referencial, donde se ha considerado los antecedentes, conceptos sobre las variables en estudio así como las dimensiones e indicadores y la perspectiva teórica.

Capítulo III: Variables, prestando atención a las hipótesis, identificación de las variables, definición conceptual, operacional y Operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Marco metodológico, que incluye el tipo de investigación, enfoque diseño, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, procedimiento de recolección de datos, método de análisis e interpretación de datos y normas éticas.

Capítulo V: Resultados, se presentan los resultados de la investigación.

Capítulo VI: Discusión se discute los resultados de la investigación con los antecedentes, finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos como son el cuestionario de recopilación de datos, base de datos y matriz de consistencia.